

PILIEČIŲ PASITIKĖJIMO POLICIJA VEIKSNIAI IR JŲ ANALIZĖ

Toma Butavičiūtė*, Laima Ruibytė**

*Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo fakulteto Humanitarinių mokslų katedra
Putvinskio g. 70, LT-44211 Kaunas
Telefonas (8~37) 30 36 65*

*Kauno AVPK Kelių policijos valdybos Administracinės veiklos skyrius
El.paštas: laimaruibyte@mrui.eu; tomabutaviciute@gmail.com*

Anotacija. Piliečių pasitikėjimas policija labai svarbi ir aktuali tema ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje. Spauldoje nuolat publikuojami straipsniai apie policijos pareigūnų elgesį su piliečiais, pareigūnai stebimi ir komentuojamas kiekvienas jų netinkamai atliktas veiksmas. Piliečių pasitikėjimo policija Lietuvoje tyrimai atliekami dažnai, tačiau juose nepakankamai dėmesio skiriama pagrindiniams veiksniams, lemiantiems piliečių pasitikėjimą policija bei pareigūnų galimybėms įgyvendinti jiems visuomenės keliamus uždavinius. Šiame straipsnyje siekiama atskleisti Lietuvos piliečių pasitikėjimo policija ypatumus, išskirti ji lemiančius veiksnius ir pateikti pasiūlymus, kaip būtų galima padidinti pasitikėjimą pareigūnais. Tuo tikslu buvo atliktas piliečių pasitikėjimo policija tyrimas ir apibrėžti veiksniai, lemiantys piliečių pasitikėjimą policijos organizacija. Tyrimo rezultatai parodė, kad 79 procentai apklaustųjų yra linkę pasitikėti Lietuvos policija, o pagrindiniai veiksniai lemiantys jų pasitikėjimą yra policijos pareigūnų sąžiningumas, pagarbus elgesys ir kompetentingumas. Piliečių nuomone, siekiant padidinti pasitikėjimą didžiausią dėmesį reikėtų skirti pareigūnų korupcijos klausimui spręsti. Taip pat akcentuojama, kad nepakankamas pareigūnų uždardis gali būti vienas iš veiksnių skatinančių korupcinius nusikaltimus.

Pagrindinės sąvokos: pasitikėjimas, policijos organizacija, piliečių pasitikėjimas

IVADAS

Nuo 2007 metų Lietuvos Respublikos policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos, kartu su „Baltijos tyrimai“ (The Gallup Organization) kasmet atlieka išsamius tyrimus apie Lietuvos piliečių požiūrį į policijos pareigūnus ir policijos organizaciją. Šių tyrimų duomenys rodo, kad pasitikėjimas policija kasmet kinta, todėl svarbu išsiaiškinti, kas sukelia tuos pokyčius^{1,2,3}. Kasdien Lietuvos spaudoje ir televizijoje pateikiamas policijos pareigūnų elgesio vertinimas. Akivaizdu, jog šiandien Lietuvos policija yra atidžiai stebima visuomenės, todėl norint pasiekti aukščiausio pareigūnų vertinimo ir piliečių pasitikėjimo, svarbu įvertinti visuomenės nuomonę ir atkreipti dėmesį į jų pastabas. Todėl šiame straipsnyje

¹ Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2005 balandis -2009 balandis- gegužė).

² Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2008 m. balandis – gegužė).

³ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai Vilnius 2015m. balandis.

siekama atskleisti Lietuvos piliečių pasitikėjimą policija lygį, išskirti jį lemiančius veiksnius bei pateikti pasitikėjimo policija didinimo gaires.

Siekiant įgyvendinti iškeltą tikslą kėlėme tokius **uždavinius**: (1) atskleisti pasitikėjimo organizacija sampratą; (2) išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija dinamiką ir priežastis; (3) atlikti empirinį piliečių pasitikėjimo policija tyrimą bei (4) apibrėžti veiksnius, lemiančius Lietuvos piliečių pasitikėjimą policijos organizacija. Darbe taikomi šie **tyrimo metodai** – mokslinės literatūros analizės metodas, anketinė apklausa, įprastiniai statistinės duomenų analizės metodai.

TEORINIAI PASITIKĖJIMO ORGANIZACIJA APEKTAI

Pasitikėjimas dažniausiai pateikiamas kaip vadybos, psichologijos ar sociologijos mokslų konceptas. Analizuojant pasitikėjimo apibrėžimus galima pastebėti, jog pasitikėjimo sąvokoje svarbi emocinė būseną⁴, socialinė aplinka ir asmenys, suteikiantys ar gaunantys pasitikėjimą⁵.

Kalbant apie pasitikėjimą teisine prasme, pasitikėjimas grindžiamas spontaniškos tvarkos implikuotu moralės ir teisės organišku ryšiu. Spontaniškos socialinės tvarkos raida įtvirtina tokią bendruomeninio gyvenimo erdvę, kurioje siekiama mažinti ir valdyti grėsmes individo egzistencijai. Grėsmių individo saugumui mažėjimas tiesiogiai didina pasitikėjimą egzistuojančia socialine tvarka. Pasitikėjimą keliančią socialinę tvarką visuomenėje įtvirtina institucijos. Socializacijos procese šią tvarką perima naujoji karta. Taip garantuojamas pasitikėjimą keliančios socialinės tvarkos tęstinumas.⁶ Instituciniam pasitikėjimui labai svarbus veiksnys yra tęstinumas, todėl, norint išsaugoti ir didinti piliečių institucinį pasitikėjimą, būtina, kad teisės normos būtų kuriamos taip, jog išsaugotų pasitikėjimo tęstinumą ir užtikrintų ryšį tarp piliečių ir visuomeninių institucijų (organizacijų).

Pasitikėjimo objektai (tarp jų ir visuomeninės organizacijos) gali būti įvairūs: pasitikėjimas vadovu, pasitikėjimas Prezidentu, pasitikėjimas universiteto rektoriumi, spauda, politikais, televizija, individualiomis įmonėmis, institucijomis, tokiais kaip priešgaisrinėmis

⁴ Chanthury, A.S., (2008) "Servant Leadership in a Large South African Business Organization" Graduate School of Business Leadership University of South Africa. / University of South Africa. Prieiga per internetą: <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/10500/3142/1/2008%20MBL%203%20Research%20Report%20AS%20Chathury.pdf> [žiūrėta 2014-09-25].

⁵ Mollering, G., Bachmann, R., Hee Lee, S., (2004) *Understanding Organizational Trust – Foundations, Constellations, and Issues of Operationalisation*. Journal Emerald 556-570.

⁶ Šlapkauskas, V. Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys. / Jurisprudencija, 2002, t. 24(16); 184-195.

tarnybomis, kariuomene, policija, pelno nesiekiančiomis organizacijomis ir t.t. Pasitikėjimas policija įeina į institucijų sąrašą, kuris prisideda prie visuomenės bendro pasitikėjimo valstybe lygio.

2015 m. balandžio 10 – 19 dienomis visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai Vilnius apklausė 1030 respondentų užduodami klausimą „Ar Jūs pasitikite, ar nepasitikite šiomis Lietuvos institucijomis?“, tarp kurių paminėta ir Lietuvos policija. Lietuvoje pasitikėjimo aspektu vienareikšmiškai pirmauja ugniagesiai gelbėtojai, kurie pasiekė net 91,2 procentų pasitikėjimo laipsnį. Lietuvos policija yra sekanti po ugniagesių gelbėtojų ir užima antrąją vietą siekdama 45,3 procentų pasitikėjimo ribą.⁷

Vis dėlto 11,6 procento apklaustų respondentų nepasitiki Lietuvos policija, todėl vienas iš šio darbo uždavinių ir yra išsiaiškinti bei atskleisti veiksniai, lemiančius pasitikėjimą policijos institucijomis ir jų darbuotojais.

Pasitikėjimas institucijomis dažniausiai atsiranda tik tada, kai tos institucijos pasižymi kokybinėmis charakteristikomis, t.y. reprezentuoja pasitikėjimą skatinančias vertybes. Offe⁸ išskiria keturias vertybes, kurios skatina pasitikėjimą: įsipareigojimą tiesos sakymo dorybei ir gebėjimą atskleisti melą; institucijos gebėjimą tęsėti pažadą, priimtų įsipareigojimų vykdymą; **sąžiningumą**, solidarumą. Sztompka⁹ prie visų šių vertybių priskiria dar dvi: 1) koherentiškumas (įstatymai turi būti aiškūs, skaidrūs ir netrumpalaikiai) ir 2) institucijos turi kurti saugumo ir tvarkos pojūtį.

A. Kiškis¹⁰ identifiko bendruosius pasitikėjimo teisingumu veiksniai - teisingumo sistemos autoritetą, institucinį teisėtumą (paklusimas teisėtiems reikalavimams net jei ir nepritariama, teisingumas, vertybių atitikimas, bendras pasitikėjimas teisingumu) bei kompetenciją, sąžiningumą ir efektyvumą. Kadangi policija – teisingumo sistemos dalis, galima teigti, jog šie veiksniai lemia ir pasitikėjimą policija. C.A. Cooke, J.E. Puddifoot bei J. Brown¹¹ teigimu, teikiamų paslaugų kokybė (kontaktuojant su visuomene) yra svarbus pasitikėjimą policija lemiantis veiksnys. Šio veiksnio svarbą patvirtina ir J. Ruževičius bei R.

⁷ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai Vilnius 2015m. balandis.

⁸ Žiliukaitė R. Pasitikėjimas: nuo teorinių įžvalgų empirinės analizės link. / Kultūra globalizacijos sąlygomis. Kultūros, filosofijos ir meno institutas. <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04-2006-1367164814985/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>

⁹ Sztompka, P. Trust – a sociological theory. UK: Cambridge University Press, 1999.

¹⁰ Kiškis A. Gyventojų pasitikėjimas teisingumu: nauda ir jį lemiantys veiksniai // http://www.nplc.lt/centrov/reng/ren014/Gyventoju_pasitikėjimas_teisingumu_Alfredo, [žiūrėta 2015-03-20].

¹¹ Cooke C.A., Puddifoot J. E., Brown J. Underlying dimensions in young people's attitudes towards police weaponry in England: some experiential influences from criminal victimization and police contact // Legal and criminological psychology. 2011, No. 6. P. 151.

Kasperavičius¹², teigdami, jog ISO sertifikatas pagerina policijos organizacijos įvaizdį, padidina aptarnaujamo regiono bendruomenės ir visos visuomenės pasitikėjimą policija, išplečia tarptautinio bendradarbiavimo viešojo saugumo užtikrinimo srityje galimybes ir padidina jo veiksmingumą. Taigi, kokybės vadybos sistema – vienas iš pasitikėjimą policija lemiančių veiksnių.

Apibendrinant galima teigti, jog instituciniam pasitikėjimui, vieni svarbiausių veiksnių yra ilgalaikiškumas, pastovumas, stabilumas, kokybė. Institucijos, gebančios išlaikyti savo poziciją, sulaukia didesnio pasitikėjimo iš vartotojų bei klientų.

PILIEČIŲ PASITIKĖJIMO POLICIJA POKYČIAI IR JUOS LEMIANTYS VEIKSNIAI

Analizuojant piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija dinamiką svarbu prisiminti, kad nuo pat nepriklausomos Lietuvos valstybės atkūrimo Lietuvos policijos organizacijoje pokyčiai truko ne vieną dešimtmetį. 1990 metų gruodžio 11 dieną priimtas Lietuvos Respublikos policijos įstatymas, sukurta ir Vilniaus Arkikatedroje Bazilikoje pašventinta policijos vėliava, kurioje įrašyti prasmingi žodžiai – „Įstatymas ir teisėtumas“ – buvo du pagrindiniai vertybiniai orientyrai atsikuriančioje Lietuvos policijos organizacijoje ir visuomenėje. 2008 metais paskelbtas naujas policijos šūkis – „Ginti. Saugoti. Padėti.“ – atskleidžia naują vertybinę policijos organizacijos prioritetą, siekiant pateisinti pakitusius visuomenės lūkesčius¹³. Šiandieninės Lietuvos policijos išskiriamos trys pagrindinės vertybės – Žmogus. Šeima. Visuomenė.¹⁴ – rodo, jog svarbiausiais tampa žmogus, jo artimiausia aplinka ir, kaip jis jaučiasi visuomenėje.

Policijos pasitikėjimo didinimo problema aktuali daugelyje valstybių, ypač ji svarbi neseniai nepriklausomybę atkūrusiose valstybėse. Vienoms valstybėms šią problemą spręsti sekasi greičiau, kitoms lėčiau. Iš turimų statistinių duomenų matyti, kad daugelyje postsovietinių valstybių pasitikėjimas policija yra daugmaž panašus kaip ir Lietuvoje¹⁵. Pavyzdžiui, Armėnijoje policija pasitiki 43 proc. gyventojų, Moldovoje – 28 proc., kaimyninėje Latvijoje – apie 50 proc. gyventojų. Kitose postsovietinėse valstybėse gyventojų

¹² Ruževičius J., Kasperavičius R. Lietuvos policijos veiklos kokybės tobulinimo galimybės // Verslo ir teisės aktualijos. Mokslo darbai. 2008, Nr. 2. P. 127.

¹³ Vizija, misija, vertybės [interaktyvus]. Vilnius: [žiūrėta 2014-10-02], <<http://www.policija.lt/index.php?id=28262>>.

¹⁴ Lietuvos policijos vertybės [interaktyvus]. Vilnius. [žiūrėta 2014-10-15] <<http://vilnius.policija.lt/index.php/trakai/9-lietuviukalba/3510-lietuvos-policijos-vertybes>>.

¹⁵ Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2008 m. balandis – gegužė).

pasitikėjimas policija panašus – ja pasitiki kas antras šalies gyventojas. Iš postsovietinių valstybių galima būtų išskirti tik Gruziją, kurioje pasitikėjimas policija siekia 77 proc. ir Estiją - joje policija pasitiki 78 proc. gyventojų. 2008 metais atlikti visuomenės nuomonės tyrimai rodo, kad bendras pasitikėjimas Lietuvos policija siekia 53 proc. Apskirtyse jis dar didesnis: kai kuriose iš jų policija pasitiki 73 proc. gyventojų.¹⁶ Lyginant ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenis, pasitikėjimo policija dinamika išlieka panaši, o nepasitikėjimo procentas mažėjo.

Išanalizavus Policijos departamento pateiktus oficialius tyrimų duomenis, galima pastebėti, jog nuo 2008 metų, kuomet įvyko Lietuvos policijoje pertvarka ir keitėsi požiūris į visuomenę, piliečių policijos darbo vertinimas iš lėto, tačiau tik augo, o 2014 metais pasiekė jau 68 procentus. Pasitikėjimas Lietuvos policija per tuos metus išaugo nuo 53 procentų iki 70 procentų. Tokie policijos vertinimo kriterijai, kaip piliečių saugumo jausmas, maža rizika tapti nusikaltimų auka, gera kriminogeninė situacija, geras bendravusių su piliečiais pareigūnų vertinimas 2014 metais viršija 50 procentų, o kai kurie siekia net 93 procentus (pareigūnų, bendravusių su piliečiu vertinimas)¹⁷. Tuo tarpu 2008 metais tik vienas iš kriterijų (pasitikėjimas policija) siekė per 53 procentus, visi kiti buvo žemesni už 50 procentų (pvz. gera kriminogeninė situacija buvo įvertinta tik 30 procentų). Kylantį piliečių pasitikėjimą pareigūnais parodo ir kreipimosi į policiją skaičiai. Nuo 2008 metų iki 2013 metų 6 procentiniais punktais padidėjo piliečių kreipimasis į policiją. Tai įrodo, jog policijos pertvarkos ir pastangos visuomenės labui nenuėjo veltui ir vyko teisinga kryptimi.¹⁸ Vis tik analizuojant tyrimo duomenis paaiškėjo, jog 2014 metais tarp pagrindinių nepasitikėjimo policija priežasčių išlieka manymas, kad policininkai yra korumpuoti.

2015 metų kovo mėnesį buvo paskelbti naujausi policijos departamento atlikto tyrimo duomenys. Apklausoje dalyvavo 3007 Lietuvos piliečiai, kurie įvertino dabartinę policijos situaciją šalyje. Tyrime 70 proc. apklaustųjų nurodė policija pasitikintys, 2013 metais pasitikinčiųjų buvo 69 proc. Policijos geras darbo vertinimas per metus pakilo 4 procentais - 2013 metais jis siekė 64 procentus, o 2014 metais – 68 procentus. Tačiau pažymima, kad, palyginti su 2013 metais, sumažėjo gyventojų, manančių, jog policijos pareigūnai yra labai korumpuoti. Korumpuočiausiais, kaip ir 2013 metais, pernykščiame tyrime įvardyti kelių

¹⁶ Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2008 m. balandis – gegužė).

¹⁷ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai Vilnius 2015m. balandis.

¹⁸ Baltijos tyrimai, Vileikienė, E., Lietuvos gyventojų požiūris į teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo būklės vertinimas Policijos departamentas prie VRM 2012.12.19.

policininkai.¹⁹ Apie tai, jog policijos pareigūnai provokuoja duoti kyši, 2014 metais pasisakė 41 procentas apklaustųjų.

Respondentai nurodė, jog bendraujant su pareigūnais, svarbiausi išlieka mandagumas ir kultūringumas, tvarkingumas. Taip pat pareigūnas privalo būti pasitempęs, paslaugus, dėmesingas, atidus, rūpestingas. Problema paskutiniaisiais metais, piliečių nuomone, išliko ta, jog pareigūnai dažnai patys pažeidžia įstatymus, tačiau didžiausias trūkumas, su kuriuo reikia kovoti ir kuris daro didžiausią įtaką neigiamo visuomenės požiūrio formavimuisi – kyšių ėmimas.

Siekiant kiek įmanoma labiau sumažinti vyraujančias problemas, Lietuvos policija kiekvienais metais, atsižvelgdama į esamą situaciją, kuria strateginius planus dviems metams į priekį ir užsibrėžia prioritetinius tikslus. Naujausiame policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2015-2017 metų strateginiame veiklos plane vienas iš prioritetų - padidinti reagavimo į gyventojų pranešimus operatyvumą ir policijos paslaugų pasiekiamumą. Užsibrėžus šiuos prioritetus, Lietuvos policija 2015 metais siekia pakelti visuomenės pasitikėjimą policija iki 65 procentų.

Lyginant Lietuvos piliečių pasitikėjimo policija apklausų duomenis su tokiomis šalimis kaip Suomija, Danija, Airija, kuriose pasitikėjimas policija siekia net 86-88 procentus, kitų Europos valstybių apie 80 procentų – akivaizdu, jog mūsų šalies rodikliai yra gerokai kuklesni.²⁰ Suomiai labiau pasitiki savo policija nei daugelis kitų Europos šalių piliečių. Be to, akcentuotina, kad Suomija yra ne vienintelis šio fenomeno pavyzdys: visuomenės pasitikėjimas policija yra didelis visose Skandinavijos šalyse²¹.

E. Misiūnas (2010) daktaro disertacijoje „Policijos pareigūnų teisinis statusas“ išnagrino Suomijos, Airijos ir Lietuvos policijos padėtį visuomenėje. Šiuo tyrimu buvo nustatyta, kad policijos veiksmingumui didelę įtaką daro politiniai sprendimai, tokie kaip biudžeto paskirstymas. Lietuvos policijos sistemos išlaikymui valstybės biudžeto lėšų, palyginti su Airijos ir Suomijos valstybių biudžetais, išleidžiama daugiausia, o pareigūnų darbo užmokesčiui mokėti iš Lietuvos policijos bendro biudžeto skiriama mažiausia dalis²².

¹⁹ <<http://ekonomika.tv3.lt/naujiena/isaugo-pasitikejimas-policija-47097.html#ixzz3V7YzoHEP>> [interaktyvus]. [žiūrėta 2015-03-20].

²⁰ Misiūnas, E., Mykolas Romeris universitetas. Daktaro disertacija „Policijos pareigūnų teisinis statusas“ Vilnius: 2010.

²¹ Kääriäinen, Juha, Sirén, Reino. Do the police trust in citizens? European comparisons. *European Journal of Criminology*, 2012, 9(3) 276–289. P. 457.

²² Misiūnas, E., supra note 36, p. 92.

Kuo sudėtingesnes, pavojingesnes funkcijas pareigūnas vykdo, tuo jo kvalifikacija turi būti aukštesnė, tai ir darbo užmokestis bei kitos socialinės garantijos turi būti didesnės. Tyrimas atskleidė, jog tinkamai pareigūnus motyvuoja geras darbo užmokestis ir socialinės garantijos. Tinkamai motyvuoti pareigūnai geriau atlieka savo funkcijas, maloniau bendrauja su piliečiais, o tai daro įtaką visuomenės nuomonės formavimui apie policijos pareigūnų atliekamą darbą.

Šiuo metu pirmosios grandies pradedančiųjų pareigūnų atlyginimas Lietuvoje vidutiniškai siekia vos 365 eurus. Nustatyta, jog šios grandies pareigūnai norėtų uždirbti apie 1000-1200 eurų²³. Lietuvoje pareigūnų atlyginimų problema sprendžiama jau metų metus, tačiau rezultatas išlieka tas pats – atlyginimai nesikeičia. Kasdien savo sveikata ir gyvybe rizikuojantis pareigūnas įvertintas bene minimaliu Lietuvos atlyginimu.

Estijos politikai įrodė, jog visuomenės saugumas yra svarbiausias prioritetas valstybėje ir sugebėjo nuo 2015 metų pradžios įgyvendinti programą „1000“, kuri pradedančiam pareigūnui garantuoja 1000 eurų pradinį atlyginimą.²⁴

PILIEČIŲ PASITIKĖJIMAS LIETUVOS POLICIJA IR JĮ LEMIANTYS VEIKSNIAI

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kokie veiksniai lemia piliečių pasitikėjimą policija.

Tyrimo metodu pasirinkta internetinė apklausa. 24 klausimų anketa buvo patalpintas internetinėje svetainėje www.manoapklausa.lt. Tyrimo atlikimo laikotarpis - nuo 2015 metų kovo 1 dienos iki 2015 metų balandžio 1 dienos.

Tyrimo imtis. Iš viso apklausti 407 respondentai - 253 moterys ir 154 vyrai.

Tyrimo rezultatai. Bendro piliečių pasitikėjimo policija rezultatai parodė, jog pasitikėjimas policija vis dėlto nėra toks jau žemas - 24 proc. respondentų nurodė, jog pasitiki Lietuvos policija, 55 proc. pažymėjo, jog daugiau pasitiki nei nepasitiki policijos pareigūnais, 15 proc. pareiškė daugiau nepasitikintys nei pasitikintys ir tik 3 proc. (13 respondentų) pasisakė nepasitikintys policijos pareigūnais.

Vertinant policijos pareigūnų profesinės veiklos kokybę paaiškėjo, kad 12,3 proc. apklaustųjų visiškai sutinka su teiginiu, kad policijos pareigūnai yra mandagūs ir dėmesingi, 60,7 proc. greičiausiai su tuo sutinka ir tik 9,3 proc. apklaustųjų su šiuo teiginiu visiškai

²³ Vileikienė, E., Vidaus reikalų ministerijos Viešojo saugumo politikos departamento vyriausioji specialistė Policijos departamentas prie VRM “Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK” tyrimas. 2015m kovo 18d.

²⁴ Laats, J.M., „Center Party looks for public backing for its 1,000-euro minimum wage idea“, 2015-01-19, [interaktyvus] [žiūrėta 2015-12-02] <<http://news.err.ee/v/politics/f64d82e5-014a-4e50-bf2d-7aad31e1d162>>

nesutinka. Kad pareigūnų išvaizda yra tvarkinga nurodė 96,6 proc. apklaustųjų. Teiginiui, jog policijos pareigūnai stengiasi padėti nuo nusikaltėlių nukentėjusiems asmenims, pritaria 26,8 proc. apklaustųjų, 57,7 proc. greičiausiai sutinka su šiuo teiginiu, o vertinant policijos pareigūnų kompetentingumą net 58 proc. greičiausiai sutiko ir 11,5 proc. visiškai sutiko, jog pareigūnai Lietuvoje yra kompetetingi.

Įvertinus dešimt veiksmų, kurie, piliečių nuomone, lemia pasitikėjimą policija, svarbiausiu respondentų nuomone yra sąžiningumas (22 proc). Antroje vietoje tarp svarbiausių pasitikėjimą policija skatinančių veiksmų - pagarbus elgesys su piliečiais (18 proc.), o trečioje - pareigūnų kompetentingumas (15,7 proc.). Apklausos rezultatai pateikti aukščiau rodo, kad antrąją ir trečiąją vietą pagal svarbą užimantys veiksniai tų pačių respondentų yra įvertinti pakankamai teigiamai, todėl pagrindinis veiksnys, į kurį reikėtų atkreipti dėmesį ir imtis tam tikrų veiksmų norint pakelti piliečių pasitikėjimą policija, yra pareigūnų sąžiningumas, korupcijos problema.

Galima išskirti ir kitą problemą, kurią nurodo respondentai – reagavimo į pranešimus greitį. Atsakant į teiginį „Policijos pareigūnai reaguoja greitai“, 57,2 proc. pažymėjo, jog yra linkę sutikti su šiuo teiginiu, tačiau 34,6 proc. linkę nesutikti su tuo.

Iš apklausos rezultatų matyti, jog pareigūnų reagavimas į iškvietus nėra vertinamas visiškai kritiškai, tačiau norint įgauti didesnę pasitikėjimą Lietuvos policija, reagavimo į iškvietus laiko klausimą būtina išspręsti. Kalbant apie tai, reiktų nepamiršti, kad greitas reagavimas į pranešimus ne visuomet priklauso nuo pareigūnų noro tai padaryti, dažnai tam gali pritrūkti ir pačių pareigūnų, ypač mažesniuose miesteliuose ar miestų rajonuose. Ši situacija atsispindi ir teiginio „Policijos pareigūnų skaičius yra pakankamas užtikrinti visuomenės saugumui“ vertinime. 31 proc. apklaustųjų visiškai nesutinka ir 27,8 proc. nesutinka, jog pareigūnų skaičius yra pakankamas, norint užtikrinti visuomenės saugumą, 9,8 proc. respondentų šiuo klausimu nuomonės neturi. Taigi, didesnė dalis piliečių linkę manyti, kad pareigūnų skaičius užtikrinti visuomenės saugumui nėra pakankamas.

Kaip matyti iš Policijos departamento 2015-2017 metų veiklos strateginio plano ši problema suvokiama ir bandoma spręsti. Antrasis strateginio plano prioritetas skirtas padidinti reagavimo į gyventojų pranešimus operatyvumą ir policijos paslaugų pasiekiamumą, kuriuo bus siekiama užtikrinti mažiausiai dviejų reagavimo ekipažų darbu kiekvieno policijos

komisariato prižiūrime teritorijoje visą parą.²⁵ Tačiau, norint pasiekti užsibrėžtų tikslų, reiktų atkreipti dėmesį ir į laisvas pareigūnų vietas. Šiuo metu neužpildytų policijos pareigūnų vietų skaičius yra 1600 (optimizuojant valdymo sistemą planuojama atsisakyti 1000 etatų), todėl dirbantiems pareigūnams tenka labai dideli darbo krūviai, todėl užduotis atlikti greitai ir kokybiškai dažnai nepavyksta.

Tyrimo duomenys parodė, kad daugumos Lietuvos gyventojų manymu, pareigūnų atlyginimai yra nepakankami. Net 52,5 proc. respondentų mano, jog pareigūnų atlyginimas turėtų būti iki 870 eurų, 20,8 proc. apklaustųjų teigia, kad sunkus pareigūnų darbas turėtų būti įvertintas daugiau nei 1158 eurai. Ir tik 4,4 proc. apklaustųjų mano, jog dabartinis pareigūnų atlyginimas yra pakankamas. Tai atitinka ir pačių pareigūnų lūkesčius. 2015 metų kovo mėnesio Policijos departamento prie VRM atliktame tyrime „Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK“ - policijos pareigūnų nepasitenkinimas atlyginimu yra labai didelis. 48 procentai darbuotojų yra patenkinti savo darbu policijoje ir 49 procentai patenkinti savo užimomis pareigomis, tačiau gaunamas atlyginimas pareigūnų visiškai netenkina²⁶. Vileikienės E. tyrime išryškėjo, jog, policijos pareigūnų nuomone, darbo krūviai yra tikrai dideli, socialinės garantijos minimalios, kaip ir užmokestis už darbą, o materialinių paskatinimų Lietuvos policijos pareigūnai faktiškai negauna. Akivaizdu, kad esant tokiai situacijai, kai sunkus pareigūno darbas įvertinamas prastu atlyginimu, beveik neįmanoma padidinti pareigūno motyvacijos dirbti dar sunkiau nieko už tai papildomai negaunant.

IŠVADOS

Pagrindiniai pasitikėjimo policijos institucija, kaip ir bendro pasitikėjimo teisingumu, veiksniai – teisingumo sistemos autoritetas, institucinis teisėtumas bei kompetencija, sąžiningumas, efektyvumas ir teikiamų paslaugų kokybė.

Nuo pat nepriklausomos Lietuvos valstybės atkūrimo Lietuvos policijos organizacijoje vyko pokyčiai siekiant atliepti visuomenės poreikiams. Priklausomai nuo laikmečio reikalavimų keitėsi ir vertybiniai prioritetai: 1990 m. – „Įstatymas ir teisėtumas“, 2008 m. – „Ginti. Saugoti. Padėti.“, šiuo metu – „Žmogus. Šeima. Visuomenė“. Lietuvos policijai

²⁵Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos VRM 2015-2017 metų Strateginis veiklos planas Patvirtinta: Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro.

²⁶ Vileikienė. E., Vidaus reikalų ministerijos Viešojo saugumo politikos departamento vyriausioji specialistė Policijos departamentas prie VRM „Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK“ tyrimas. 2015m kovo 18d.

pradėjus didesnę dėmesį skirti piliečiui ir jo lūkesčiams, pasitikėjimas nuo 2008 m. ėmė palaipsniui augti, tačiau kai kurios problemos liko neišspręstos.

Autorių atlikto tyrimo rezultatai parodė, jog 79 procentai apklaustųjų yra linkę pasitikėti Lietuvos policija. Pakankamai aukštai Lietuvos piliečiai vertina ir pareigūnų elgesį, kompetenciją bei pastangas suteikti reikiamą pagalbą.

Tyrimo rezultatai atskleidė veiksnius, piliečių nuomone turinčius didžiausią įtaką piliečių pasitikėjimui policija. Pirmoje vietoje buvo nurodytas pareigūnų sąžiningumas. Tai pagrindinė problema Lietuvos policijoje, kuri turi didelę įtaką vertinant pasitikėjimą pareigūnais. Atlikto tyrimo duomenimis, 47 procentai apklaustųjų yra linkę manyti, jog policijos pareigūnai yra korumpuoti ir nesąžiningai atlieka savo pareigas, tačiau net 61 procentas apklaustųjų nurodė, jog patiems su šiuo reiškiniu niekada nėra tekę susidurti. Akivaizdu, jog yra susiformavusi nuostata visuomenėje, kurią tiek realiu elgesiu, tiek policijos veiklos skaidrumu ir objektyvios teigiamos informacijos sklaidos pagalba svarbu keisti.

Išskirtos pagrindinės piliečių nuomone, spręstinos Lietuvos policijos problemos: korupcija, per ilgas reagavimo laikas į iškvietus ir skurdus pareigūnų atlyginimas už sunkų ir pavojingą jų darbą. Taip pat didesnę dalis piliečių linkę manyti, kad pareigūnų skaičius užtikrinti visuomenės saugumui nėra pakankamas.

Tiek pareigūnų, tiek piliečių požiūris į policijos pareigūnų atlyginimus sutampa – daugumos Lietuvos gyventojų manymu, pareigūnų atlyginimai yra nepakankami. Tai turėtų būti pakankamas pagrindas tautos atstovams Seime priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus šiuo klausimu.

LITERATŪRA

1. Baltijos tyrimai, Vileikienė, E., Lietuvos gyventojų požiūris į teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo būklės vertinimas Policijos departamentas prie VRM 2012.12.19.
2. Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2005 balandis -2009 balandis- gegužė).
3. Baltijos tyrimai: Lietuvos gyventojai apie policiją (2008 m. balandis – gegužė).
4. Chanthury, A.S., "Servant Leadership in a Large South African Business Organization" Graduate School of Business Leadership University of South Africa. // University of South Africa. 2008. Prieiga per internetą: <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/10500/3142/1/2008%20MBL%203%20Research%20Report%20AS%20Chathury.pdf> [žiūrėta 2014-09-25].
5. Cooke C.A., Puddifoot J. E., Brown J. Underlying dimensions in young people's attitudes towards police weaponry in England: some experiential influences from criminal victimization and police contact // Legal and criminological psychology. 2011, No. 6. P. 151.

6. Kääriäinen, Juha, Sirén, Reino. Do the police trust in citizens? European comparisons. *European Journal of Criminology*, 2012, 9(3) 276–289. P. 457.
7. Kiškis A. Gyventojų pasitikėjimas teisingumu: nauda ir jį lemiantys veiksniai // http://www.nplc.lt/centrov/reng/ren014/Gyventoju_pasitikejimas_teisingumu_Alfredo, [žiūrėta 2015-03-20].
8. Laats, J.M., „Center Party looks for public backing for its 1,000-euro minimum wage idea“, 2015-01-19, [interaktyvus] [žiūrėta 2015-12-02] <<http://news.err.ee/v/politics/f64d82e5-014a-4e50-bf2d-7aad31e1d162>>
9. Lietuvos policijos vertybės [interaktyvus]. Vilnius. [žiūrėta 2014-10-15] <<http://vilnius.policija.lt/index.php/lt/trakai/9-lietuviukalba/3510-lietuvos-policijos-vertybes>>.
10. Lietuvos policijos vertybės [interaktyvus]. Vilnius. [žiūrėta 2014-10-15] <<http://vilnius.policija.lt/index.php/lt/trakai/9-lietuviukalba/3510-lietuvos-policijos-vertybes>>.
11. Misiūnas, E., Mykolo Romerio universitetas. Daktaro disertacija „Policijos pareigūnų teisinis statusas“ Vilnius: 2010.
12. Mollering, G., Bachmann, R., Hee Lee, S., Understanding Organizational Trust – Foundations, Constellations, and Issues of Operationalisation. *Journal Emerald* 556-570. 2004.
13. Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos VRM 2015-2017 metų Strateginis veiklos planas Patvirtinta: Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro.
14. Ruževičius J., Kasperavičius R. Lietuvos policijos veiklos kokybės tobulinimo galimybės // Verslo ir teisės aktualijos. Mokslo darbai. 2008, Nr. 2. P. 127.
15. Sztompka, P. Trust – a sociological theory. UK: Cambridge University Press, 1999.
16. Šlapkauskas, V. Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys./ *Jurisprudencija*, 2002, t. 24(16); 184–195.
17. Tyler T. R. Trust within organisations // *Personnel review*. 2003. Vol. 32, No. 5. P. 559.
18. Vileikienė, E., Vidaus reikalų ministerijos Viešojo saugumo politikos departamento vyriausioji specialistė Policijos departamentas prie VRM “Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK” tyrimas. 2015m kovo 18d.
19. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai Vilnius 2015m. balandis.
20. Vizija, misija, vertybės [interaktyvus]. Vilnius: [žiūrėta 2014-10-02], <<http://www.policija.lt/index.php?id=28262>>.
21. Žiliukaitė R. Pasitikėjimas: nuo teorinių įžvalgų empirinės analizės link. / Kultūra globalizacijos sąlygomis. Kultūros, filosofijos ir meno institutas. <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367164814985/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
22. <http://ekonomika.tv3.lt/naujiena/isaugo-pasitikejimas-policija-47097.html#ixzz3V7YzoHEP> [interaktyvus]. [žiūrėta 2015-03-20].

PUBLIC TRUST IN THE POLICE AND IT'S DETERMINANTES

Toma Butavičiūtė*, Laima Ruibytė**
Mykolas Romeris University

Summary

Citizens' trust in the police is very important and topical issue not only in Lithuania, but also in the world. The press regularly publishes articles about police treatment of citizens, police officers constantly monitored and commented on each action performed. An increased focus on police leads to

think about how police officers should behave in public that they would become the most trusted individuals in society.

Studies about public confidence in the police are very frequent in Lithuania, but they do not sufficiently focus on key factors determining citizen's trust in the police. It is essential to consider the police possibilities to implement these factors in order to maximize trust in society.

The aim of this article – to analyze the concept of trust and its relationship with the organization; to examine the dynamics of Lithuania's people confidence in the police; to conduct the research on confidence in the police, to identify the main elements which determine it and provide the suggestions how to increase the trust in the police.

Since the restoration of the independent state of Lithuania police organization went through huge changes in order to respond to the needs of society. After the Lithuanian police began to focus on the citizens and their expectations the public trust in police since 2008 was gradually growing, however, some problems remained unsolved.

Results of the empirical research show that 79 percent of respondents tend to trust the Lithuanian police. The evaluation of the officer's behavior, expertise and efforts to provide necessary assistance for citizens is high enough. Results of the study revealed the main factors that citizens consider having the greatest impact on confidence in the police. In the first place was the honesty of officers. 47 percent of respondents are inclined to believe that police officers are corrupt, but even 61 percent of the respondents indicated that the same phenomenon had never ever come across. The problems of the Lithuanian police were indicated: corruption, excessive response time to calls and poor remuneration of officials for their hard and dangerous work. As well as the greater part of the citizens tend to believe that the number of police officers assign to ensure public safety is not sufficient.

Both the officers and the citizen's attitude towards the police officers' salaries overlap - the majority of Lithuanian residents think the salaries of policemen are insufficient. This should be a sufficient basis for the authorities to make the right and informed decisions on this issue.

Keywords: trust, police organization, public trust-

Toma Butavičiūtė*, Mykolas Romeris universiteto Viešojo saugumo fakulteto bakalaurė, Kauno AVPK Kelių policijos valdybos Administracinės veiklos skyriaus specialistė.

Toma Butavičiūtė*, bachelor of Mykolas Romeris University, Kaunas District Police Commissariat specialist.

Laima Ruibyte**, daktarė, Mykolas Romeris universiteto Viešojo saugumo fakulteto Humanitarinių mokslų katedros docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: Lyčių skirtumų stereotipai; nuostatos ir stereotipai, stresas organizacijose.

Laima Ruibyte**, PhD, Mykolas Romeris University, Faculty of Public security, Department of Humanities, Assoc.prof. Research interests: Genders Stereotypes; Attitudes; Organisational Stress; Organisational Values.